Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

RECEIVED
JUL 18 2005
CLERK OF JOURNALS AND PROCEDURAL RESEARCH

STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS

EMPLOYMENT RIGHTS AND REPONSIBILITIES PROGRAM

(Section 3.09, 2004 Annual Report of the Provincial Auditor)

1st Session, 38th Parliament
54 Elizabeth II

Library and Archives Canada Cataloguing in Publication Data

Ontario. Legislative Assembly. Standing Committee on Public Accounts
Employment Rights and Responsibilities Program (Section 3.09, 2004 Annual report of the Provincial Auditor)

Text in English and French with French text on inverted pages.
Title on added t.p.: Programme des droits et responsabilités en matière d'emploi (Rapport annuel du vérificateur provincial 2004, section 3.09)
ISBN 0-7794-8553-X

1. Ontario. Employment Rights and Responsibilities Program—Evaluation. 2. Labor laws and legislation—Ontario—Evaluation. I. Title. II. Title: Programme des droits et responsabilités en matière d'emploi (Rapport annuel du vérificateur provincial 2004, section 3.09)

KEO657 A23 P82 2005 354.9'09713 C2005-964005-7E

105-06681/

Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

The Honourable Alvin Curling, MPP,
Speaker of the Legislative Assembly.

Sir,

Your Standing Committee on Public Accounts has the honour to present its Report and commends it to the House.

Norman Sterling, MPP,
Chair.

Queen's Park
July 2005

STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS

MEMBERSHIP LIST

1st SESSION 38th PARLIAMENT

NORMAN STERLING
Chair

JULIA MUNRO
Vice-Chair

LAUREL BROTEN

JIM FLAHERTY

SHELLEY MARTEL

BILL MAURO

RICHARD PATTEN

LIZ SANDALS

DAVID ZIMMER

Susan Sourial
Clerk of the Committee

David McIver
Research Officer

Contents

Preamble 1
Ministry Response to the Committee's Report 1

1. Background 1

2. Audit Objective and Scope 2
2.1 Overall Audit Conclusions 2

3. Enforcement 3
3.1 Extending Investigation Activity and Proactive Inspections 3
3.2 Prosecuting Violators 6
3.3 Collecting for Claimants 8

4. Information Systems 9

5. Quality Assurance 11
5.1 Measurement of and Reporting on Program Effectiveness 11

6. Financial Controls 13
6.1 Trust Fund 13

7. List of Committee Recommendations 15

Notes 17

PREAMBLE

The Auditor General reported on the Employment Rights and Responsibilities Program (the Program) in Section 3.09 of his *2004 Annual Report*.[1] The Standing Committee on Public Accounts held hearings on this audit report on March 3, 2005 with representation from the Ministry of Labour.

The Committee endorses the Auditor General's 2004 report on the Employment Rights and Responsibilities Program and recommends the implementation of his recommendations by the Ministry of Labour (the Ministry or MOL). The Committee has prepared supplementary recommendations based on its findings during the hearings. This report is a record of those findings and the Committee's recommendations.

The Committee extends its appreciation to the officials from the Ministry for their attendance at the hearings. Furthermore, the Committee acknowledges the assistance provided during the hearings by the Office of the Auditor General, the Clerk of the Committee, and staff of the Legislative Library's Research and Information Services.

Ministry Response to the Committee's Report

The Standing Committee on Public Accounts requests that the Ministry of Labour provide the Committee Clerk with a written response to the Committee's recommendations within 120 calendar days of the tabling of this report with the Speaker of the Legislative Assembly, unless otherwise specified in a recommendation.

1. BACKGROUND

The *Employment Standards Act, 2000* (the Act) sets out the minimum standards of employment for wages and working conditions that employers must provide for their employees. The Act covers a wide range of employment rights including hours of work and overtime, minimum wages, pregnancy and parental leave, public holidays, vacation pay, termination notices, and severance pay. The Act applies to most employers and employees in Ontario with certain exceptions such as businesses regulated by the Government of Canada, including airlines and banks.

The Act is enforced by the Ministry of Labour's Employment Rights and Responsibilities Program. The Program is delivered through the Ministry's head office in Toronto and regional and district offices throughout the province. Program services include:

- providing information and education to employers and employees, in part through a call centre operated by the Ministry of Finance;
- investigating and resolving complaints, primarily from former employees, of possible violations of employment rights;

- conducting proactive inspections of payroll records and workplace practices; and
- ordering employers to pay wages and benefits owed and initiating prosecution and collection efforts if warranted.

Employment standards officers have the power to look into possible violations of the Act. During the 2003/04 fiscal year, the Ministry investigated more than 15,000 complaints from employees and carried out approximately 150 proactive inspections.[2]

For the 2003/04 fiscal year, the Ministry's expenditures for the Program totaled approximately $22.4 million, of which about 75% was spent on salaries and benefits for about 220 staff.

2. Audit Objective and Scope

The audit objective was to assess whether the Ministry had adequate systems and procedures in place to fulfill its key mandate of protecting the employment rights of workers. The audit fieldwork, which was substantially completed by March 2004, included a review of relevant files and administrative policies; interviews of staff at the Ministry's head office, three regional offices, and five district offices; and a review of similar programs in other jurisdictions. It also followed up on the issues raised in the 1991 audit of the Employment Standards Program, the predecessor of the current program.[3]

2.1 Overall Audit Conclusions

The Auditor General's staff noted that the Ministry focused its efforts almost entirely on investigating complaints from individuals against their former employers. As a result, MOL inspections aimed at protecting the rights of currently employed workers were inadequate. Many of the concerns identified during this audit were also reported on in the 1991 audit.[4]

Weaknesses were also found in the collections of amounts owed to employee claimants by employers. Collection agencies contracted by the Ministry were expected to have a collection rate of 35%; however, the rate achieved was only about 15%.

Significant control weaknesses existed over the Ministry's administration of its $11 million trust fund for employee claimants. The Auditor found cases of money collected as far back as 1995 that had not been sent to claimants, of duplicate payments being made, of numerous accounting errors, and a lack of essential reconciliation and supervisory controls.

Committee Hearings

The Ministry indicated that it has adopted a three-pronged strategy to improve compliance with the *Employment Standards Act*.

The strategy involves (1) promoting heightened awareness of rights and responsibilities, (2) improving claims administration and collection of money, and (3) strengthening enforcement. MOL has assigned high importance to each of these objectives.

The Ministry noted that it has made progress in areas addressing the issues and recommendations raised by the Auditor.[5] These areas include expanding access to information for employers and workers. It has also introduced new measures to further recover money owed to employees, with $2.3 million more recovered. It has increased the number of targeted proactive inspections by targeting employers and sectors with frequent violations of employment standards and has completed 1,418 proactive inspections by February 2005. These have resulted in the recovery of $690,049 in payments owed to employees. MOL has a strong, new emphasis on enforcement, with 229 prosecutions commenced since July 2004. The Ministry has also taken action to address shortcomings in the administration of the trust fund.[6]

The Ministry believes that outreach, improved collections, and stronger enforcement are critical to improving compliance rates[7] and that information dissemination is integral to the Ministry's approach to achieving better compliance over the long term. The Ministry noted that the *Employment Standards Act* is complex, and in some parts, it can be hard to fully understand. This is more difficult for employers and employees whose first language is not French or English.[8]

The Ministry highlighted initiatives to assist workers and businesses in learning about their rights and responsibilities. These include providing access to Web-based information and making information available in 19 languages to those whose first language is not English or French. In addition, the ministry has reached out to over 100 organizations, including legal aid clinics and multicultural community groups, to seek their assistance in providing information on employment standards to those who need it.

3. Enforcement

3.1 Extending Investigation Activity and Proactive Inspections

Historically, the Employment Rights and Responsibilities Program has been largely complaint–driven. For the most part, Program staff have been occupied with resolving the significant number of employee complaints. At the time of the audit, extended investigations and proactive inspections still represented only a small portion of the Ministry enforcement activities.[9]

The Auditor General noted that one or more violations were found in about 70% of complaints filed. Former employees tend to report the majority of workplace violations as current employees are reluctant to file claims for fear of losing their jobs, despite the Act's protection of employee rights. In fact, former employees

filed 90% of complaints. To be effective in its mandate, the Ministry has an obligation to protect current employees through expanding investigations of substantiated claims to cover other employees of the same employer and conducting more proactive inspections

With respect to proactive inspections, targeted inspections of high-risk business sectors have been effective in the past. These inspections uncovered violations at rates ranging from 40% to 90% of inspections. High violation rates indicate a need to increase proactive inspections in those sectors to promote greater compliance with employment standards legislation.

The Auditor General recommended that the Ministry expand investigations to cover other employees when individual violations are found and increase the number of proactive inspections in high risk industries.

Committee Hearings

The Committee encouraged the Ministry to continue strengthening its enforcement strategy. This is particularly the case with regard to the Auditor's finding that there existed an imbalance between investigating workers' complaints and pro-active inspections.[10] The Committee, in line with the Auditor's report, agrees that proactive inspections will help improve compliance rates over the long term, particularly with regard to repeat violators.[11]

The number of claims filed annually with the Ministry vary from 13,000 to about 15,000 or 16,000. There were 16,175 claims with the Ministry under the *Employment Standards Act* in 2003-04.[12] Typically, employment standards officers (officers) find contraventions in about 70% of these workplaces. In addition, there are strong indications that in some sectors the Ministry may not hear about the majority of compliance problems.[13]

The Ministry noted that it has taken action on three fronts:[14]

1. An officer may refer a case to the proactive investigations team, which will follow up with an inspection of the workplace in question.

2. Proactive inspections are targeting high-risk employers who have a history of multiple claims filed against them.

3. In about 10% of claims where violations are found, the officer expands the audit to include other workers.

The Ministry selects high-risk sectors based on historic information.[15] Specifically, the dedicated enforcement team uses a risk-based approach based on past investigations.[16] The majority of claims filed with the Ministry are in three sectors namely: the restaurant/tavern industry, the retail sector, and business management services, which employ such workers as cleaners in buildings and security guards.[17] Consequently, the Ministry has focused on these sectors for proactive inspections. The Ministry noted that these sectors involve 90% of the claims it receives.[18] The other sector that the Ministry has continually been

involved in, and will continue to work in, is the garment sector in the Greater Toronto Area.[19]

A fully dedicated inspection team was put in place on July 1, 2004, with the objective of conducting 2,000 proactive inspections by the end of March 2005 (end of fiscal year). These inspections target high-risk employers, high-risk sectors, and employers who have a history of multiple claims filed against them.[20]

Generally, a proactive inspection will involve the following steps.[21] The officers look at the history of the particular company, especially with regard to any claims filed against it in the past. They also look for the types of violations that are typical in that sector. If they announce their visit, it will be scheduled approximately a week in advance in order to ensure that records are available. At other times, officers will conduct a surprise visit. Officers will inspect the workplace and the company's records. For example, they will speak to employees to determine if they are working beyond 48 hours and whether they voluntarily agreed to work those excess hours.

The investigation results in an inspection report, which may include orders issued or tickets. In addition, the officer may require the employer to post the results of the investigation report in the workplace so that it can come to the attention of the workers employed there.

The Ministry had conducted 1,418 proactive inspections as of February 18, 2005. These inspections have resulted in a total of $905,243 being assessed, with a recovery rate of just over 76%, resulting in $690,049 of payments to workers.[22] There have been 931 employers inspected, 229 prosecutions, and 640 compliance orders issued.[23]

Following the introduction of the *Employment Standards Act, 2000*, the Ministry began using notices of contravention as an enforcement mechanism in 2001. These notices are administrative monetary penalties that range from $250 to $1,000 per offence per employee. As of February 2005, the Ministry issued 309 notices of contravention.[24]

The Committee raised the issue of publicizing violations to act as a deterrent. The Ministry indicated that legislation put in place since March 1, 2005 creates the capability for the Minister to publish the names of organizations that have been prosecuted and it aims to do that.[25]

In addition, some members of the Committee considered the possibility of introducing a strategy that rewards high performers in order to promote and recognize good practice.[26] Such a strategy could be similar to the City of Toronto rating systems for restaurants (the Food Premises Inspections and Disclosure System) with public displays of yellow, green and red ratings. In theory, a rating system related to employment standards could inform workers when they decide on whether to take a job with a particular employer. A positive rating could then become an incentive for employers to comply with the Act. Publishing results of

prosecutions and other measures will inform workers of problem areas, while positive ratings could act as an inducement for employers to comply with the Act.

Committee Recommendations

The Committee is of the view that posting notice of serious violations in the workplace will contribute to the reduction of non-compliance with the Act. It therefore recommends that:

1. **The Ministry develop a protocol that requires the employer to post notice of serious violations of the Act in the workplace following an inspection. In addition, the Ministry should develop criteria to provide officers with guidelines on when to require employers to post notice of violations. The posted information should be presented in plain, non-technical language and should be posted in English and in languages commonly used in the workplace.**

2. **The Ministry ensure adequate levels of proactive inspections are conducted and sustained. The Ministry should establish year-to-year targets for the number of proactive inspections to be completed in high-risk sectors.**

3. **The Ministry report annually on the effectiveness of its increased inspection activities in reducing non-compliance, especially in high-risk sectors. The Ministry should increase proactive inspections if it finds that compliance rates have not improved.**

4. **The Ministry complete the development of mechanisms to publicize serious violations of the *Employment Standards Act*. It also encourages the Ministry to explore a means of positive recognition in order to acknowledge employer compliance with the Act.**

The Standing Committee on Public Accounts requests that the Ministry of Labour provide the Committee Clerk with a written response to the Committee's recommendations within 120 calendar days of the tabling of this report in the Legislature, unless otherwise specified.

3.2 Prosecuting Violators

The Act permits an employment standards officer to negotiate the resolution to a claim. Most claims were settled without the issuance of a formal order to pay and without the imposition of a fine and administrative fee.[27]

In general, the Ministry did not initiate prosecution or issue fines even when large amounts were involved. Over the past five years, of approximately 70,000 claims filed, violations were substantiated in 51,000 — a rate of over 70%. Of this number, only 18 cases were sent for prosecution, resulting in a total of 63 convictions for violations of various sections of the Act and the imposition of only $210,000 in fines. Also, from December 2001 to February 2004, only 218

notices of contravention were issued, resulting in assessed total penalties of approximately $140,000.

The Auditor General recommended that the Ministry should provide better direction to employment standards officers regarding the appropriate use of enforcement measures, including notices of contravention and prosecutions, and better monitor the use of these measures for consistency of application.

Committee Hearings

The Committee agreed that the Ministry could make fuller use of all the enforcement tools at its disposal. The Ministry noted that it has instituted a prosecution policy that provides clear direction to officers on circumstances where prosecution should be considered. Since the implementation of the policy in July 2004, 229 prosecutions have been commenced — an increase from a total of 18 prosecutions in the past five years.[28]

The Ministry also increased the range of enforcement tools available to officers. Since July 2004, the Ministry has concentrated mainly on the issuance of tickets for certain violations of the Act. Specifically, officers have been issuing tickets to employers for employment standards violations under Part I of the *Provincial Offences Act*. More serious offences will continue to be prosecuted under Part III of the *Provincial Offences Act*, which has larger fines and imprisonment.[29]

Monetary penalties and payments to workers are distinct. Essentially, there are two kinds of monetary penalties in place. One is a notice of contravention and the other is prosecution by way of Part I or Part III of the *Provincial Offences Act*. Under prosecution by Parts I or III, fines are paid to the municipalities to help pay for the administration of the courts. A surcharge is returned to the Province. On notices of contravention, the money accrues to the provincial government.[30]

Penalties do not result in payments to workers. The notice of contravention is an administrative monetary penalty. Similarly, tickets and prosecutions, unless directed by the court, do not result in payments to the worker. The primary tools for actually getting payments for a worker include recovering bank account monies through writs and third-party demands placed through the bank.[31]

Committee Recommendation

The Committee is concerned about those employers who repeatedly contravene the Act. It therefore recommends that:

5. **The Ministry use all enforcement tools at its disposal and consider publishing the names of organizations that have been prosecuted, particularly with regard to repeat violators. The Committee requests that the Ministry report on the results of increasing the use of all enforcement tools.**

The Standing Committee on Public Accounts requests that the Ministry of Labour provide the Committee Clerk with a written response to the

Committee's recommendations within 120 calendar days of the tabling of this report in the Legislature.

3.3 Collecting for Claimants

On average, about 40% of amounts owed by employers is voluntarily paid. Since 1998, up to three collection agencies have been used to collect overdue orders to pay. At the time of the audit, only one collection agency was performing this service.[32]

There has been a significant decrease in collection results over the past three years. Initial forecasts used in the business case for transferring collections to private collection agencies in 1998 were based on an expected collection rate of 35%. Up until 1993, when the Ministry operated its own centralized in-house collection unit, the collection rate was 22%. Currently, the private collection agency achieves a collections rate of about 18%. Alberta has collection rates ranging from 20% to 35%.

The Auditor General recommended that the Ministry should implement more timely and vigorous enforcement measures. In addition, it should better monitor its success.

Committee Hearings

The Committee was interested in the Ministry's progress on reducing the time to process claims and on the issue of collecting monies for workers.

The Ministry emphasized that it is making significant changes to increase the rate at which claims are processed and to improve the effectiveness and timeliness of collections.

It is hoped that a streamlined process will get payments to workers more quickly. In the early and mid-1990s, the Ministry had a file completion turnaround time of 90-94 days. Currently, the process has been reduced to about 37-40 days. In 80% to 85% of cases, the employer and the worker quickly settle either in full or in part when the Ministry intervenes.[33]

Of the 15,000 or so claims that the Ministry receives every year, about 80% to 85% of workers receive some or all of their money as the result of early intervention by the Ministry. MOL puts the remaining 15% to 20% of claims into investigations and collections activity. Of these claims, about 20% to 22% of the claims are not founded and have no entitlement.[34]

Unresolved disputes take time because they require a full investigation. They can involve the appeal process and a decision by the Ontario Labour Relations Board. Owed money brings the case to the collections process. Consequently, unresolved disputes and collections can significantly slow payments to an employee.[35]

With regard to the area of claims, the Ministry has streamlined intake and implemented a triage system to reduce overall time to render decisions. It has set

a program target to render decisions on 80% of claims within 90 business days of receipt.

For example, as of December 1, 2004, the Ministry rendered decisions on 82% of claims within 90 days.[36] Once an investigation is complete and a decision is rendered, the employer has five days to remit the money to the Ministry or an order to pay will be issued. When the order to pay is issued, there is a 30-day appeal period. Following that, the file is sent to the collection group within five days.[37] The average dollar value of a claim falls between $750 and $1,000.[38]

The Ministry recognizes that it could increase its collections rate. It is continuing to explore best practices in other provinces and jurisdictions to identify ways to increase the effectiveness of its collections process. In July 2003, the Ministry initiated a review of its collections function. This report was completed in February 2004.[39] It has served to help improve the Ministry's process within the centralized collections unit.

As noted above, the Ministry set up a centralized collections unit in the central region. It ensures that all collection and enforcement options have been exhausted on all files. Specifically, it handles ongoing files returned to the Ministry by private collections agencies. The central region deals with 55% of the province's collections workload and has already collected $2.3 million since 2003.

Based on MOL preliminary data, the Ministry is now achieving a collections rate of about 36%.[40]

Committee Recommendation

The Committee recommends that:

6. **The Ministry ensure that timely and aggressive collections efforts are made using all enforcement and regulatory tools at its disposal, including reporting to credit bureaus, obtaining liens and writs, garnisheeing assets and taking legal action.**

The Standing Committee on Public Accounts requests that the Ministry of Labour provide the Committee Clerk with a report on the success of its collection efforts within one calendar year of the tabling of this report in the Legislature.

4. Information Systems

Decisions, claim orders, and investigation reports are largely paper-based and kept at district offices. Each district uses a stand-alone computer system to store caseload information and to track the status of files. Each district forwards paper copies of completed reports to head office, where information is manually entered on a separate computer system.[41]

The use of approximately 30 separate district and head office computer systems is inefficient and labour-intensive. It has resulted in the duplication of record-keeping and data-entry work. The sharing of enforcement information between districts is difficult because detailed information about cases is kept in paper files in individual district offices. Officers indicated that even within the same district obtaining certain information about previous or related claims is cumbersome and as result, often not pursued.

Upon completion of the audit, the Ministry was still working on a project that was started in 1998 to develop a new, province-wide computer information system. Once completed, it is expected to:

- record and facilitate all enforcement activities, such as the preparation of investigation reports and claim orders;
- provide information such as file status, identification of repeat offenders, the status of collections, and program measures; and
- improve data integrity by using edit controls and by eliminating multiple entries of information as well as improve the security of information.

However, the project had experienced significant delays since development started. As of March 31, 2004, over $1.2 million had been spent, and the Ministry estimated that another $2 million was needed to complete the project. In addition, the Ministry had not obtained the required approval for the system from Management Board. As of March 31, 2004, the project was placed on hold until the proper approvals were obtained.

The Auditor General recommended that the Ministry expedite the development of the new system to meet the needs of all users in order to ensure that staff and management of the Ministry's Employment Rights and Responsibilities Program have access to accurate, relevant, and timely information for decision-making.

Committee Hearings

The Committee echoed the Auditor's recommendation that the Ministry must complete its province-wide information system.[42] The Ministry informed the Committee that it is pursuing approval to complete the implementation of the system.[43]

Committee Recommendation

The Committee recommends that:

7. **The Ministry complete the upgrade of its management information system capability so that management and inspection staff have the information they require to conduct inspection activities in the most effective manner. The Committee requests that the Ministry report on the status of the information system upgrade and its expected completion date.**

The Standing Committee on Public Accounts requests that the Ministry of Labour provide the Committee Clerk with a written response to the Committee's recommendations within 120 calendar days of the tabling of this report in the Legislature.

5. Quality Assurance

In mid-2003, the Ministry introduced quality assurance reviews of investigation reports for each district office.[44] The new initiative requires that region program coordinators review 5% of all completed investigation reports each year. All regions visited by the Auditor's staff had initiated these reviews, but the results had not yet been summarized.

The Auditor General recommended that the Ministry improve its documentation of claims and investigations to ensure the completeness and accuracy of information.

Committee Hearings

The Ministry recognizes that a quality management system ensures that policies and procedures are followed in order to ensure complete and accurate documentation. Consequently, a quality assurance audit system was developed and implemented in 2003, which entailed auditing 5% of files.[45]

This quality assurance audit found that officers are generally doing well in areas such as following policy and procedures during investigations, reaching decisions on claims, and completing information enforcement orders and related materials. However, the Ministry identified areas for improvement, including mailing timely acknowledgement letters to claimants and completing information required to fully document claims.[46]

In April 2005, the Ministry will review the results of its 2004-05 quality assurance audit to further strengthen program delivery.[47]

5.1 Measurement of and Reporting on Program Effectiveness

The Auditor assessed whether or not the Ministry had adequate systems and procedures in place to measure and report on the Program's effectiveness.[48] The agreed criteria for this assessment encompassed a set of performance reporting principles. These included

- focusing on the few critical aspects of performance;
- looking forward as well as back;
- explaining key risk and capacity considerations and other factors critical to performance;
- integrating financial and non-financial information;
- providing comparative information;

- presenting credible information, fairly interpreted; and
- disclosing the basis for reporting.

The Ministry did not have performance-reporting systems that met these principles. It had not defined the critical aspects of performance nor had it explained the Program's key risk and capacity considerations. It reported on only one measure — the percentage of cases closed within 60 days. Thus, the Ministry focused on reducing processing time. While this was a valid measure, it does not fully inform the Legislature and the public of the Program's overall success.

Additional measures could include

- the most commonly found violations, their number, extent by business sector, and underlying reasons for their frequency;
- officers' efforts to target high-risk businesses and extend their investigations beyond complaints and the success of those efforts; and
- available enforcement measures, their rates of use, and their success in gaining compliance.

The Auditor General recommended the Ministry should develop and implement more comprehensive indicators to measure and report on the Program's effectiveness.

Committee Hearings

The Committee is eager for the Ministry to develop baseline measures of program effectiveness, which can later serve to assess the Ministry progress on various issues. The Ministry indicated that it should have multiple measures of program effectiveness. Nonetheless, the ultimate measure of effectiveness in this instance is compliance with the law. Random inspections targeting specific sectors will be used to establish what normal compliance is in individual sectors.[49]

The Ministry is currently focusing on the restaurant sector. Once the Ministry establishes what normal compliance rates are for this sector, it will then put a concerted effort in place with workers and employers to improve their knowledge of what constitutes a contravention.[50] It will also increase proactive inspections in the sector. The aim is to achieve better compliance rates.

The Ministry aims to have dealt with and launched initiatives in the three highest risk sectors by 2009.[51] It seeks to ensure that workers and employers will be aware of recent contraventions and have information and Ministry help. In addition, it will do public reporting on compliance rates through the results-based plan.

The Ministry initiated an employment standards working group of stakeholders, chaired by the Parliamentary Assistant, Mr. Kevin Flynn, to help guide the Ministry at improving the administration and operation of its program. Feedback

from the 100 organizations that the Ministry has reached out to will help it have a sense of whether it is achieving a higher compliance rate.[52]

The Ministry aims to achieve a compliance rate of 80% for specified sectors, to achieve a 78% overall client satisfaction rate, and to render decisions on 80% of claims within 90 days.[53]

Committee Recommendation

The Committee recommends that:

8. **The Ministry develop baseline measures of its progress in increasing compliance with the Act, particularly in high risk sectors.**

The Standing Committee on Public Accounts requests that the Ministry of Labour provide the Committee Clerk with a written response to the Committee's recommendations within 120 calendar days of the tabling of this report in the Legislature.

6. Financial Controls

6.1 Trust Fund

As of March 31, 2004, the Ministry administered a trust fund of approximately $11 million in assets and over 1,000 active trust accounts. Over half of this money represents employer payments held in trust for employees terminated with recall rights. Other funds are held in trust awaiting the results of employers' appeals of orders against them. The remainder are amounts collected from employers for claimants.[54]

There were serious internal control weaknesses in the administration of the trust fund. These included the lack of a monthly reconciliation of the Ministry accounting records with its bank accounts to ensure all receipts and payments are properly accounted for and a lack of supervisory review of the work of staff. The Auditor also found serious errors and omissions in the accounting for the fund and significant delays in payments or non-payments of funds to claimants.

Since 1999, the Ministry has transferred approximately $2.1 million to the Consolidated Revenue Fund. About half of this amount was from the trust fund as a result of unclaimed wages; the remaining half was from similarly unclaimed amounts owed to employees from the former Employee Wage Protection Program. The Ministry had not tried to locate the employees through checking address changes from driver's license records or local telephone directories.

The Auditor General recommended that the Ministry review all the trust fund accounts for errors and omissions, improve controls over the administration of the trust fund, establish improved procedures for locating and paying claimants, and

involve an internal audit to ensure that discrepancies and completion of the required reconciliations are appropriately investigated and resolved.

Committee Hearings

The Auditor General expressed concerns over the Ministry's handling of the trust fund. In the hearings, the Ministry outlined steps it has taken to address these concerns.

Following the audit, the Ministry brought in its chief accountant and other financial control staff to implement proper controllership principles and practices.[55]

The Ministry noted that one of the Auditor's findings related to the lack of monthly reconciliation with bank accounts. The root cause of reconciliation difficulties is that head office and 26 field offices were making deposits into the trust fund. In September 2004, the Ministry stopped that practice. Currently, all deposits are made and accounted for in the main office. In addition, the Ministry noted that it is looking for software to ease the workload and enable more accurate accounting.[56]

A review of the trust fund operations is continuing, with a view to further improve the effectiveness of financial controls. The internal audit division will conduct a follow-up audit on the appropriateness and effectiveness of trust fund controls in this fiscal year, 2005-06.[57]

On the issue of the inability to locate claimants, the Ministry advised that 44% of the claimants have now been located. On a going-forward basis, claim forms have been revised to include alternate contacts, including address and telephone number, and a message asking people to advise the ministry of address changes.[58]

Committee Recommendations

The Committee recommends that:

9. **The Ministry expedite the completion of its internal audit review of the adequacy of internal controls over the trust fund.**

10. **The Ministry expedite efforts to locate and pay claimants.**

The Standing Committee on Public Accounts requests that the Ministry of Labour provide the Committee Clerk with a written response to the Committee's recommendations within 120 calendar days of the tabling of this report in the Legislature.

7. List of Committee Recommendations

1. **The Ministry develop a protocol that requires the employer to post notice of serious violations of the Act in the workplace following an inspection. In addition, the Ministry should develop criteria to provide officers with guidelines on when to require employers to post notice of violations. The posted information should be presented in plain, non-technical language and should be posted in English and in languages commonly used in the workplace.**

2. **The Ministry ensure adequate levels of proactive inspections are conducted and sustained. MOL should establish year-to-year targets for the number of proactive inspections to be completed in high-risk sectors.**

3. **The Ministry report annually on the effectiveness of its increased inspection activities in reducing non-compliance, especially in high-risk sectors. The Ministry should increase proactive inspections if it finds that compliance rates have not improved.**

4. **The Ministry complete the development of mechanisms to publicize serious violations of the *Employment Standards Act*. It also encourages the Ministry to explore a means of positive recognition in order to acknowledge employer compliance with the Act.**

5. **The Ministry use all enforcement tools at its disposal and consider publishing the names of organizations that have been prosecuted, particularly with regard to repeat violators. The Committee requests that the Ministry report on the results of increasing the use of all enforcement tools.**

6. **The Ministry ensure that timely and aggressive collections efforts are made using all enforcement and regulatory tools at its disposal, including reporting to credit bureaus, obtaining liens and writs, garnisheeing assets and taking legal action.**

7. **The Ministry complete the upgrade of its management information system capability so that management and inspection staff have the information they require to conduct inspection activities in the most effective manner. The Committee requests that the Ministry report on the status of the information system upgrade and its expected completion date.**

8. **The Ministry develop baseline measures of its progress in increasing compliance with the Act, particularly in high risk sectors.**

9. **The Ministry expedite the completion of its internal audit review of the adequacy of internal controls over the trust fund.**

10. **The Ministry expedite efforts to locate and pay claimants.**

NOTES

[1] Section 1.1 of the *Auditor General Act* changes the title Provincial Auditor to Auditor General. *Auditor General Act*, R.S.O. 1990, c. A.35.
[2] Office of the Provincial Auditor, *2004 Annual Report*, (Toronto: The Office of the Provincial Auditor, 2004), p. 238.
[3] Ibid., p. 239.
[4] Ibid., pp. 239-240.
[5] Ontario Legislative Assembly, Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of the Debates (Hansard)* (3 March 2005), P-311.
[6] Ibid.
[7] Ibid., P-312.
[8] Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of the Debates*, P-311.
[9] Office of the Provincial Auditor, *2004 Annual Report*, pp. 241-244.
[10] Ibid., p. 241.
[11] Ibid., pp. 242-243.
[12] Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of the Debates*, P-318.
[13] Ibid., P-311.
[14] Ibid., P-313.
[15] Ibid., P-316.
[16] Ibid.
[17] Ibid., P-314.
[18] Ibid., P-327.
[19] Ibid.
[20] Ibid., P-312.
[21] Ibid., P-316.
[22] Ibid., P-312.
[23] Ibid., P-320.
[24] Ibid., P-312.
[25] Ibid., P-319.
[26] Ibid., P-324.
[27] Office of the Provincial Auditor, *2004 Annual Report*, pp. 244-246.
[28] Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of the Debates*, P-312.
[29] Ibid.
[30] Ibid., P-324.
[31] Ibid., P-325.
[32] Office of the Provincial Auditor, *2004 Annual Report*, pp. 246-247.
[33] Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of the Debates*, P-322.
[34] Ibid., P-318.
[35] Ibid., P-322.
[36] Ibid., P-312.
[37] Ibid., P-325.
[38] Ibid., P-316.
[39] Ministry of Labour, Correspondence, March 29, 2005.
[40] Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of the Debates*, P-317.
[41] Office of the Provincial Auditor, *2004 Annual Report*, pp. 248-249.
[42] Ibid., p. 249.
[43] Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of the Debates*, P-313.
[44] Office of the Provincial Auditor, *2004 Annual Report*, pp. 249-250.
[45] Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of the Debates*, P-313.
[46] Ibid.
[47] Ibid.
[48] Office of the Provincial Auditor, *2004 Annual Report*, pp. 251-252.
[49] Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of the Debates*, P-315.
[50] Ibid.
[51] Ibid., P-327.

[52] Ibid., P-315.
[53] Ibid., P-313
[54] Office of the Provincial Auditor, *2004 Annual Report*, pp. 253-255.
[55] Standing Committee on Public Accounts, *Official Report of the Debates*, P-313.
[56] Ibid.
[57] Ibid., P-313 and P-314.
[58] Ibid., P-314.

Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

PROGRAMME DES DROITS ET RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE D'EMPLOI

(Rapport annuel du vérificateur provincial 2004, section 3.09)

1re session, 38e législature
54 Élizabeth II

Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque et Archives Canada

Ontario. Assemblée législative. Comité permanent des comptes publics
Programme des droits et responsabilités en matière d'emploi (Rapport annuel du vérificateur provincial 2004, section 3.09)

Texte en français et en anglais disposé tête-bêche.
Titre de la p. de t. additionnelle: Employment Rights and Responsibilities Program (Section 3.09, 2004 Annual report of the Provincial Auditor)
ISBN 0-7794-8553-X

1. Ontario. Programme des droits et responsabilités en matière d'emploi—Évaluation.
2. Travail—Droit—Ontario—Évaluation. I. Titre. II. Titre: Employment Rights and Responsibilities Program (Section 3.09, 2004 Annual report of the Provincial Auditor)

KEO657 A23 P82 2005 354.9'09713 C2005-964005-7F

Legislative Assembly of Ontario

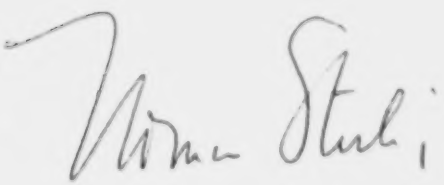
Assemblée législative de l'Ontario

L'honorable Alvin Curling,
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le Comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et le confie à l'Assemblée.

Le président du comité,



Norman Sterling

Queen's Park
Juillet 2005

COMPOSITION DU

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

1re SESSION, 38e LÉGISLATURE

NORMAN STERLING
Président

JULIA MUNRO
Vice-présidente

LAUREL BROTEN

JIM FLAHERTY

SHELLEY MARTEL

BILL MAURO

RICHARD PATTEN

LIZ SANDALS

DAVID ZIMMER

Susan Sourial
Greffière du comité

David McIver
Recherchiste

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE 1
Réponse du Ministère au Rapport du Comité 1

1. CONTEXTE 1

2. OBJECTIF ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION 2
2.1 Conclusions globales de la vérification 2

3. APPLICATION DE LA LOI 4
3.1 Prolongation d'enquêtes et inspections préventives 4
3.2 Poursuites judiciaires contre les contrevenants 7
3.3 Recouvrements pour les requérants 9

4. SYSTÈMES D'INFORMATION 11

5. CONTRÔLE DE LA QUALITÉ 12
5.1 Mesure et déclaration de l'efficacité du Programme 13

6. CONTRÔLES FINANCIERS 15
6.1 Fonds en fiducie 15

7. LISTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ 17

NOTES 19

PRÉAMBULE

Le vérificateur général a présenté un rapport sur le programme des droits et responsabilités en matière d'emploi (le Programme) à la section 3.09 de son *Rapport annuel 2004*[1]. Le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences sur ce rapport de vérification le 3 mars 2005 auxquelles ont pris part des représentants du ministère du Travail.

Le Comité appuie le rapport 2004 du vérificateur général sur le programme des droits et responsabilités en matière d'emploi et recommande que le ministère du Travail (le Ministère) mette en œuvre les recommandations du vérificateur. Le Comité a formulé des recommandations complémentaires d'après les constatations qu'il a faites au cours des audiences. Le présent rapport est un compte rendu de ces constatations, accompagnées des recommandations du Comité.

Le Comité tient à remercier les représentants du Ministère de leur présence aux audiences. Il est par ailleurs reconnaissant de l'aide qui lui a été apportée au cours des audiences par le Bureau du vérificateur général, le Greffier du Comité et le personnel des Services de recherches et d'information de la Bibliothèque de l'Assemblée législative.

Réponse du Ministère au Rapport du Comité

Le Comité permanent des comptes publics demande au ministère du Travail de transmettre au Greffier du Comité une réponse par écrit à ses recommandations dans les 120 jours civils suivant le dépôt du présent rapport auprès du président de l'Assemblée législative de l'Ontario, sauf indication contraire dans une recommandation.

1. CONTEXTE

La *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* (la *Loi*) fixe les normes minimales applicables aux salaires et conditions de travail que les employeurs doivent offrir à leur personnel. Elle précise les différents droits dans le domaine de l'emploi : heures de travail, heures supplémentaires, salaire minimum, congés de maternité, congés parentaux, jours fériés, indemnités de vacances et indemnités de cessation d'emploi. Elle vise la plupart des employeurs et employés de l'Ontario, à quelques exceptions près, comme les entreprises réglementées par le gouvernement du Canada, notamment les transporteurs aériens et les banques.

L'application de la *Loi* relève du programme des droits et responsabilités en matière d'emploi adopté par le ministère du Travail. Le Programme est mis en œuvre par le siège social du Ministère à Toronto et par des bureaux régionaux et de district situés dans toute la province. Il assure les services suivants :

- renseigner employeurs et employés, notamment par l'intermédiaire d'un centre d'appels du ministère des Finances;

- instruire et résoudre des plaintes, déposées principalement par d'anciens employés, concernant des infractions possibles aux droits en matière d'emploi;
- faire des enquêtes préventives sur les livres de paie et sur les pratiques suivies en milieu de travail;
- ordonner aux employeurs de payer les salaires et avantages sociaux dus et, s'il y a lieu, engager des poursuites et procéder à des recouvrements.

Des agents des normes d'emploi ont le pouvoir d'examiner les infractions éventuelles à la *Loi*. Pendant l'exercice 2003-2004, le Ministère a instruit plus de 15 000 plaintes déposées par des employés et a procédé à environ 150 inspections préventives[2].

Pour l'exercice 2003-2004, les crédits que le Ministère a affectés au Programme s'élevaient environ à 22,4 millions de dollars, dont environ 75 % ont été consacrés aux salaires et avantages sociaux d'un personnel composé de près de 220 personnes.

2. Objectif et portée de la vérification

La vérification avait pour objectif de déterminer si les systèmes et processus mis en place par le Ministère permettaient de réaliser son principal mandat, à savoir protéger les droits des travailleurs en matière d'emploi. Le travail de vérification sur place, en grande partie terminé en mars 2004, consistait à examiner les dossiers et les politiques administratives applicables, à interroger le personnel du siège social du Ministère, de trois bureaux régionaux et de cinq bureaux de district et à étudier des programmes semblables appliqués dans d'autres territoires. Il consistait aussi à évaluer la suite donnée aux questions soulevées lors de la vérification, en 1991, du Programme des pratiques d'emploi (la version précédente du programme actuel)[3].

2.1 Conclusions globales de la vérification

Le personnel du vérificateur général a constaté que le Ministère concentrait ses efforts presque exclusivement sur l'instruction de plaintes déposées par des particuliers contre d'anciens employeurs. Par conséquent, les inspections menées par le Ministère pour assurer la protection des droits des travailleurs en matière d'emploi laissaient à désirer. D'ailleurs, bon nombre des problèmes signalés au cours de cette vérification avaient également été observés lors de la vérification de 1991[4].

Des faiblesses ont aussi été relevées dans la perception des sommes non payées, dues par des employeurs à des employés requérants. Les agences de recouvrement engagées par le Ministère étaient censées atteindre un taux de recouvrement de 35 %; or, le taux effectivement obtenu n'était que de 15 % environ.

L'administration, par le Ministère, du fonds en fiducie de 11 millions de dollars pour les employés requérants présentait d'importantes faiblesses sur le plan du contrôle. Le vérificateur a constaté des cas de sommes recouvrées en 1995 qui n'avaient pas été transmises aux requérants, de paiements faits en double, de nombreuses erreurs comptables et d'un manque de contrôles essentiels en matière de rapprochement et de supervision.

Audiences du Comité

Le Ministère a indiqué qu'il a adopté une stratégie à trois volets pour améliorer la conformité à la *Loi sur les normes d'emploi*.

La stratégie comprend (1) la promotion d'une plus grande sensibilisation aux droits et aux responsabilités, (2) l'amélioration de l'administration des demandes de paiement et de la perception des sommes dues et (3) le renforcement de l'application de la loi. Le ministère du Travail a attribué un degré d'importance élevé à chacun de ces objectifs.

Le Ministère a fait remarquer qu'il a réalisé des progrès dans les domaines où le vérificateur a relevé des problèmes et à l'égard desquels il a formulé des recommandations[5]. Il a notamment élargi l'accès des employeurs et des travailleurs à l'information, instauré de nouvelles mesures pour mieux récupérer l'argent dû aux employés (recouvrement d'un montant supplémentaire de 2,3 millions de dollars), augmenté le nombre d'inspections préventives des employeurs et des secteurs qui enfreignent souvent les normes d'emploi; 1 418 inspections préventives avaient été effectuées au début de février 2005. Ces inspections ont donné lieu au recouvrement d'un montant de 690 049 $ en paiements dus à des employés. Le ministère du Travail procède maintenant à une application plus rigoureuse de la loi et a entamé 229 poursuites depuis juillet 2004. Il a également pris des mesures pour remédier aux lacunes de l'administration du fonds en fiducie[6].

Le Ministère estime que la sensibilisation, l'amélioration des activités de perception et l'application plus rigoureuse de la loi sont essentielles au relèvement des taux de conformité[7] et que la diffusion de l'information fait partie intégrante de son approche pour atteindre une plus grande conformité à long terme. Le Ministère a fait remarquer que la *Loi sur les normes d'emploi* est complexe et que certains aspects peuvent être difficiles à comprendre, et encore plus pour les employeurs et les employés dont la première langue n'est ni le français ni l'anglais[8].

Le Ministère a mis en relief les initiatives visant à aider les travailleurs et les entreprises à se familiariser avec leurs droits et leurs responsabilités. Il s'agit notamment de fournir l'accès à de l'information sur le Web et à présenter l'information en 19 langues à l'intention des personnes dont la première langue n'est ni le français ni l'anglais. Le Ministère a en outre demandé à une centaine d'organisations, dont des cliniques d'aide juridique et des groupes communautaires multiculturels, de lui aider à diffuser l'information sur les normes d'emploi aux personnes qui en ont besoin.

3. Application de la loi

3.1 Prolongation d'enquêtes et inspections préventives

Depuis le début, le programme des droits et responsabilités en matière d'emploi est axé dans une large mesure sur les plaintes. Le personnel du Programme se consacre surtout à l'instruction du grand nombre de plaintes déposées par les employés. Au moment de la vérification, les prolongations d'enquêtes et les inspections préventives ne représentaient toujours qu'une infime partie des mesures coercitives prises par le Ministère[9].

Le vérificateur général a relevé des infractions pour environ 70 % des plaintes déposées. La plupart des infractions en milieu de travail tendent à être signalées par d'anciens employés, car les employés actuels hésitent à déposer une demande de paiement, de crainte de perdre leur emploi malgré la protection de leurs droits qui est assurée par la Loi. En fait, les anciens employés comptent pour 90 % des plaintes déposées. Pour pouvoir bien remplir son mandat, le Ministère a l'obligation de protéger les employés actuels en étendant à d'autres employés du même employeur les enquêtes sur les demandes de paiement prouvées et en menant davantage d'inspections préventives.

En ce qui a trait aux inspections préventives, les inspections ciblées effectuées par le Ministère dans les secteurs à haut risque ont déjà produit de bons résultats. Elles ont révélé des infractions dans 40 à 90 % des cas. Ce niveau élevé d'infractions met en lumière la nécessité d'augmenter le nombre d'inspections préventives dans les secteurs concernés afin de renforcer la conformité aux normes d'emploi.

Le vérificateur général a recommandé que le Ministère étende son enquête aux autres employés lorsqu'il constate une infraction, et qu'il augmente le nombre d'inspections préventives dans les secteurs à haut risque.

Audiences du Comité

Le Comité a encouragé le Ministère à poursuivre le renforcement de sa stratégie d'application de la loi, surtout en ce qui a trait à la constatation par le vérificateur de l'existence d'un déséquilibre entre les enquêtes sur les plaintes déposées par les travailleurs et les inspections préventives[10]. Abondant dans le même sens que le rapport du vérificateur, le Comité est d'avis que les inspections préventives contribueront à améliorer les taux de conformité à long terme, surtout du côté des récidivistes[11].

Le nombre de demandes de paiement déposées bon an mal an auprès du Ministère en vertu de la *Loi sur les normes d'emploi* se situe entre 13 000 et quelque 15 000 à 16 000; en 2003-2004, ce nombre était de 16 175[12]. En général, les agents des normes d'emploi (les agents) constatent des infractions dans environ 70 % des lieux de travail concernés. Par ailleurs, on a de bonnes raisons de croire que le

Ministère, dans certains secteurs, n'est pas mis au courant de la majorité des problèmes de conformité[13].

Le Ministère a souligné qu'il avait pris des mesures à trois égards[14] :

1. Un agent peut soumettre un cas à l'équipe des enquêtes préventives, qui effectuera alors une inspection de suivi du lieu de travail concerné.

2. Les inspections préventives ciblent les employeurs à haut risque qui ont fait l'objet de demandes de paiement à plusieurs reprises.

3. Dans environ 10 % des demandes de paiement pour lesquelles des infractions sont constatées, l'agent étend la vérification à d'autres travailleurs.

Le Ministère choisit les secteurs à haut risque en se fondant su r l'information historique[15]. Plus précisément, l'équipe vouée à l'application de la loi fait appel à une méthode axée sur le risque qui se fonde sur les enquêtes antérieures[16]. La majorité des demandes de paiement déposées auprès du Ministère concernent principalement trois secteurs : l'industrie de la restauration et des tavernes, le secteur de détail et les services de gestion d'entreprise, qui emploient des travailleurs tels que du personnel d'entretien et des agents de sécurité[17]. Le Ministère concentre donc les inspections préventives dans ces secteurs; il fait remarquer que ces secteurs représentent 90 % des demandes de paiement qu'il reçoit[18]. L'autre secteur qui retient continuellement l'attention du Ministère, et continuera de la retenir, est celui des vêtements dans la région du Grand Toronto[19].

Une équipe vouée aux inspections a été mise sur pied le 1er juillet 2004 dans le but d'effectuer 2 000 inspections préventives avant la fin de mars 2005 (fin de l'exercice). Ces inspections visent les employeurs et les secteurs à haut risque de même que les employeurs qui ont fait l'objet de demandes de paiement à plusieurs reprises[20].

En général, une inspection préventive comprend les étapes suivantes[21] : les agents examinent d'abord l'historique de l'entreprise, surtout en ce qui a trait aux demandes de paiement dont elles auraient pu faire l'objet dans le passé, le cas échéant; ils examinent également le genre d'infractions commises en général dans ce secteur. Dans le cas où les agents annoncent leur visite, ils le font environ une semaine à l'avance pour s'assurer que les dossiers et registres dont ils ont besoin seront disponibles. D'autres fois, ils se rendent dans une entreprise sans s'annoncer. Les agents inspectent le lieu de travail de même que les registres et les dossiers de l'entreprise. Par exemple, ils discutent avec les employés pour déterminer s'ils travaillent plus de 48 heures par semaine et, le cas échéant, s'ils acceptent de leur plein gré de travailler les heures en surplus.

À la suite de l'enquête, les agents rédigent un rapport d'inspection, lequel peut comprendre des ordonnances de paiement ou des amendes. Les agents peuvent en

outre exiger que l'employeur affiche les résultats du rapport d'enquête sur le lieu de travail de façon que tous les travailleurs puissent en prendre connaissance.

Le Ministère avait effectué 1 418 inspections préventives en date du 18 février 2005, lesquelles ont donné lieu à l'établissement d'un montant total à payer de 905 243 $ et un taux de recouvrement d'un peu plus de 76 %, soit une somme de 690 049 $ en paiements dus aux travailleurs[22]. En tout, 931 employeurs ont fait l'objet d'une inspection, 229 poursuites ont été intentées et 640 ordonnances de conformité ont été émises[23].

À la suite de l'entrée en vigueur de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*, le Ministère a commencé à émettre des avis de contravention à titre de mesure coercitive en 2001. Ces avis correspondent à des pénalités monétaires administratives de l'ordre de 250 $ à 1 000 $ par infraction et par employé. En date de février 2005, le Ministère avait émis 309 avis de contravention[24].

Le Comité a évoqué la possibilité de communiquer les infractions comme moyen de dissuasion. Le Ministère a indiqué que la mesure législative instaurée le 1er mars 2005 permet au ministre de publier les noms des organisations qui ont fait l'objet de poursuites et il se propose de le faire[25].

Par ailleurs, certains membres du Comité ont discuté de la possibilité d'adopter une stratégie visant à récompenser les bons employeurs afin de reconnaître et de promouvoir les bons comportements[26]. Cette stratégie pourrait s'inspirer du système de notation adopté par la Ville de Toronto pour les restaurants (le Food Premises Inspections and Disclosure System) qui prévoit l'affichage public d'un code vert, jaune ou rouge. En théorie, un système de notation relié aux normes d'emploi pourrait devenir une source d'information que les travailleurs pourraient prendre en compte au moment de décider d'accepter un emploi auprès d'un employeur donné. L'attribution d'une note positive pourrait ainsi inciter les employeurs à respecter la loi. La publication des résultats des poursuites et d'autres mesures informerait les travailleurs de l'existence d'un problème tandis que les notes positives seraient susceptibles d'inciter les employeurs à se conformer à la loi.

Recommandations du Comité

Le Comité estime que l'affichage sur les lieux de travail des avis d'infractions graves contribuera à réduire les cas de non-respect de la loi. Il recommande donc ce qui suit :

1. **Le Ministère élabore un protocole qui exige que les employeurs affichent sur les lieux de travail les avis d'infractions graves à la loi qu'ils reçoivent à la suite d'une inspection. Le Ministère élabore en outre des critères à l'intention des agents relativement aux conditions dans lesquelles ils doivent exiger que les employeurs affichent les avis de contravention. Les renseignements affichés sont présentés en termes simples et non techniques et sont affichés en français et dans les langues couramment utilisées dans le lieu de travail.**

2. **Le Ministère veille à ce que le nombre d'inspections préventives effectuées soit suffisant et soutenu. Le Ministère fixe des objectifs annuels pour le nombre d'inspections préventives à effectuer dans les secteurs à haut risque.**

3. **Le Ministère rend compte tous les ans de la mesure dans laquelle l'augmentation des activités d'inspection contribue à réduire les cas de non-respect de la loi, en particulier dans les secteurs à haut risque. Le Ministère multiplie les inspections préventives s'il ne constate aucune amélioration des taux de conformité.**

4. **Le Ministère termine l'élaboration des moyens de communication des infractions graves à la *Loi sur les normes d'emploi*. Le Comité invite également le Ministère à examiner de quelle façon il pourrait reconnaître de manière positive les employeurs qui respectent la Loi.**

Le Comité permanent des comptes publics demande au ministère du Travail de transmettre au Greffier du Comité une réponse par écrit à ses recommandations dans les 120 jours civils suivant le dépôt du présent rapport à l'Assemblée législative, à moins d'avis contraire.

3.2 Poursuites judiciaires contre les contrevenants

La Loi permet aux agents des normes d'emploi de négocier le règlement des demandes de paiement; la plupart des demandes se réglaient sans émettre d'ordonnance de paiement et sans imposer le paiement d'amendes et de frais d'administration[7].

En général, le Ministère s'abstenait d'intenter des poursuites ou d'imposer des amendes, même lorsqu'il était question de montants importants. Au cours des cinq dernières années, sur les quelque 70 000 demandes de paiement déposées, des infractions ont été prouvées pour 51 000 d'entre elles, soit un taux de 70 %. Sur ce nombre, 18 demandes seulement ont fait l'objet de poursuites, lesquelles ont donné lieu à 63 condamnations pour violation de différents articles de la Loi et à l'imposition de 210 000 $ seulement en amendes. De plus, entre décembre 2001 et février 2004, 218 avis de contravention seulement ont été délivrés et ont donné lieu à l'imposition de pénalités d'environ 140 000 $.

Le vérificateur général a recommandé que le Ministère donne, à ses agents des normes d'emploi, de meilleures instructions sur la bonne application des mesures coercitives, notamment la délivrance d'avis de contravention et les poursuites judiciaires, et en surveiller mieux l'application pour en assurer l'uniformité.

Audiences du Comité

Le Comité est aussi d'avis que le Ministère pourrait faire une utilisation plus judicieuse de toutes les mesures coercitives dont il dispose. Le Ministère a fait remarquer qu'il a instauré une politique en matière de poursuites qui donne aux

agents des directives précises sur les circonstances dans lesquelles on devrait envisager des poursuites. Depuis la mise en œuvre de la politique en juillet 2004, 229 poursuites ont été intentées, par rapport à 18 en tout au cours des cinq dernières années[28].

Le Ministère a également élargi l'éventail des mesures coercitives que les agents peuvent appliquer. Depuis juillet 2004, le Ministère met principalement l'accent sur l'imposition d'amendes pour certaines infractions à la Loi. Plus précisément, les agents donnent des amendes aux employeurs au titre des infractions aux normes d'emploi en vertu de la Partie 1 de la *Loi sur les infractions provinciales*. Les infractions plus graves continuent de faire l'objet de poursuites en vertu de la Partie III de cette même loi, qui prévoit de fortes amendes et l'emprisonnement[29].

Il y a une distinction entre les pénalités monétaires et les paiements aux travailleurs. Il existe en fait deux sortes de pénalité monétaire : la première est un avis de contravention et la seconde, des poursuites intentées en vertu de la Partie I ou III de la *Loi sur les infractions provinciales*. Dans le second cas, les amendes sont versées aux municipalités pour contribuer au paiement de l'administration des tribunaux. Une suramende compensatoire est remise à la province. Dans le cas des avis de contravention, les montants perçus reviennent au gouvernement provincial[30].

Les pénalités ne donnent pas lieu à des paiements aux travailleurs. L'avis de contravention est une pénalité monétaire administrative. De même, les amendes et les poursuites, sauf sur instruction de la cour, ne se traduisent pas par des paiements aux travailleurs. Le recouvrement de sommes à même des comptes bancaires au moyen de brefs ou de revendications en main tierce transmis à la banque fait partie des principaux outils dont dispose le Ministère pour obtenir des paiements pour les travailleurs[31].

Recommandation du Comité

Le Comité est préoccupé par les employeurs qui enfreignent la Loi à répétition. Il recommande donc ce qui suit :

5. **Le Ministère applique toutes les mesures coercitives dont il dispose et envisage de publier les noms des organisations qui ont fait l'objet de poursuites, en particulier dans le cas des récidivistes. Le Comité demande que le Ministère fasse rapport des résultats de l'application accrue de l'ensemble des mesures coercitives.**

Le Comité permanent des comptes publics demande au ministère du Travail de transmettre au Greffier du Comité une réponse par écrit à ses recommandations dans les 120 jours civils suivant le dépôt du présent rapport à l'Assemblée législative.

3.3 Recouvrements pour les requérants

En moyenne, environ 40 % des montants dus par les employeurs sont payés volontairement. Depuis 1998, trois agences de perception sont chargées de recouvrer les sommes en souffrance visées par les ordonnances de paiement. Au moment de la vérification, il n'y avait qu'une seule agence de recouvrement qui exécutait ce service[32].

Les résultats des recouvrements reculent nettement depuis trois ans. Les premières prévisions retenues pour l'analyse de rentabilisation du transfert des recouvrements à des agences privées, faite en 1998, supposaient un taux de recouvrement de 35 %. Jusqu'en 1993, à l'époque où le Ministère exploitait son propre service de recouvrement centralisé interne, le taux de recouvrement était de 22 %. Actuellement, l'agence privée a un taux de recouvrement d'environ 18 %. En Alberta, ces taux se situent entre 20 % et 35 %.

Le vérificateur général a recommandé que le Ministère adopte des mesures coercitives plus vigoureuses, appliquées en temps opportun. En outre, il doit mieux suivre les résultats obtenus.

Audiences du Comité

Le Comité s'est informé des progrès du Ministère sur le plan de la réduction du délai de traitement des demandes de paiement et de la question de la perception des sommes dues aux travailleurs.

Le Ministère a mis en lumière le fait qu'il apporte des changements importants pour réduire le temps de traitement des demandes de paiement et améliorer l'efficacité et la rapidité des activités de recouvrement.

On espère qu'un processus rationalisé permettra aux travailleurs d'obtenir leurs paiements plus rapidement. Au début et au milieu des années 1990, le Ministère avait un délai de traitement des dossiers de 90 à 94 jours; ce délai est actuellement de 37 à 40 jours environ. Dans 80 à 85 % des cas, l'employeur et le travailleur parviennent rapidement à un règlement partiel ou total lorsque le Ministère intervient[33].

Sur les quelque 15 000 demandes de paiement que le Ministère reçoit bon an mal an, entre 80 et 85 % des travailleurs obtiennent en tout ou en partie l'argent qui leur est dû à la suite de l'intervention précoce du Ministère. Le ministère du Travail confie le reste des demandes de paiement (de 15 à 20 %) aux responsables des enquêtes et de la perception. Sur ce nombre, environ 20 à 22 % des demandes ne sont pas fondées et les travailleurs concernés n'ont droit à aucun montant[34].

Les litiges non résolus prennent du temps, car il faut procéder à une enquête complète. Ils peuvent comporter un appel devant la Commission des relations de travail de l'Ontario pour qu'elle rende une décision dans le dossier. Si des sommes sont dues aux employés, les dossiers sont alors confiés aux responsables du recouvrement. Les litiges non résolus et les activités de recouvrement peuvent

retarder considérablement le moment où l'employé touchera les sommes qui lui sont dues[35].

En ce qui a trait aux demandes de paiement, le Ministère a simplifié l'accueil et instauré un système de triage pour réduire le délai global nécessaire pour rendre une décision. Il s'est donné comme objectif de rendre une décision à l'endroit de 80 % des demandes de paiement dans les 90 jours ouvrables suivant leur réception.

Par exemple, en date du 1er décembre 2004, le Ministère avait rendu des décisions à l'endroit de 82 % des demandes de paiement dans un délai de 90 jours[36]. Lorsque l'enquête est terminée et qu'une décision a été rendue, l'employeur dispose d'un délai de cinq jours pour verser l'argent au Ministère, sinon une ordonnance de paiement est émise. Après l'émission d'une telle ordonnance, une période d'appel de 30 jours est prévue. À la suite de cette période, le dossier est transmis au groupe du recouvrement dans un délai de cinq jours[37]. La moyenne des demandes de paiement se situe entre 750 $ et 1 000 $[38].

Le Ministère admet qu'il pourrait améliorer son taux de recouvrement. Il poursuit l'examen des pratiques exemplaires en vigueur dans d'autres provinces et compétences pour définir la façon d'améliorer l'efficacité de son processus de recouvrement. En juillet 2003, le Ministère a entrepris un examen de sa fonction de recouvrement, et terminé la rédaction de son rapport en février 2004[39]. Les constatations faites au cours de cet examen lui ont permis d'améliorer son processus au sein du service de recouvrement centralisé.

Conformément à ce qui est mentionné ci-dessus, le Ministère a créé un service de recouvrement centralisé dans la région centrale. Ce service s'assure que toutes les options en matière de recouvrement et de coercition ont été épuisées dans tous les dossiers. Plus précisément, il traite les dossiers en cours retournés au Ministère par les agences de recouvrement privées. La région centrale traite 55 % des activités de recouvrement de la province et a récupéré 2,3 millions de dollars depuis 2003.

D'après les données préliminaires du ministère du Travail, le taux de recouvrement du Ministère est d'environ 36 % maintenant[40].

Recommandation du Comité

Le Comité recommande ce qui suit :

6. **Le Ministère déploie ses efforts de recouvrement de manière énergique et en temps opportun en appliquant toutes les mesures coercitives et réglementaires à sa disposition, y compris les rapports aux agences d'évaluation du crédit, l'obtention de privilèges et de brefs, la saisie-arrêt de biens et le recours aux tribunaux.**

Le Comité permanent des comptes publics demande au ministère du Travail de transmettre au Greffier du Comité un rapport sur l'efficacité de ses

efforts de recouvrement dans l'année civile suivant le dépôt du présent rapport à l'Assemblée législative.

4. Systèmes d'information

Les décisions, demandes de paiement et rapports d'enquête sont, en grande partie, des documents établis sur papier, conservés dans les bureaux de district. Chaque district utilise un système informatique autonome pour stocker l'information et pour surveiller l'état d'avancement des dossiers. Lorsqu'une enquête est terminée, le district envoie un exemplaire sur papier du rapport au siège social, où les données sur l'enquête sont introduites manuellement dans une banque de données d'un système informatique distinct[41].

L'existence d'une trentaine de systèmes informatiques dans les districts et au siège social constitue un manque d'efficacité, exige une forte main-d'œuvre et entraîne la répétition inutile du travail de tenue des dossiers et de saisie des données. L'échange de renseignements sur la coercition entre les districts en souffre, car les renseignements détaillés sur les dossiers figurent dans des fichiers sur papier conservés dans différents bureaux de district. Des agents ont indiqué que, même dans le même district, l'obtention de certaines précisions sur des demandes antérieures ou connexes leur était difficile et que, par conséquent, ils y renonçaient souvent.

À la fin de la vérification, le Ministère mettait encore au point un projet lancé en 1998 pour la création d'un nouveau système d'information provincial qui, une fois en service, permettrait :

- d'enregistrer et de faciliter toutes les activités de coercition, comme la création des rapports d'enquête et des ordonnances de paiement;
- de fournir des précisions sur, notamment, la situation des dossiers, l'identité des récidivistes, la situation des recouvrements et les mesures prises en vertu du Programme;
- d'améliorer l'intégrité des données grâce à la mise en place de contrôles d'édition et à l'élimination des entrées multiples de renseignements, et de sécuriser l'information.

Cependant, le projet accusait des retards importants depuis son lancement. En date du 31 mars 2004, une somme de plus de1,2 million de dollars avait été dépensée et, selon les estimations du Ministère, il faudrait affecter 2 millions de dollars de plus pour terminer le projet. En outre, le Ministère n'avait pas obtenu l'approbation requise pour ce système auprès du Conseil de gestion. Le projet a été mis en veilleuse en date du 31 mars 2004 en attendant l'obtention des approbations nécessaires.

Le vérificateur général a recommandé que le Ministère accélère la création du nouveau système pour combler les besoins de tous les utilisateurs afin que le personnel et la direction du programme des droits et responsabilités en matière

d'emploi du Ministère aient accès, en temps opportun, à des renseignements précis et pertinents pour la prise de décisions.

Audiences du Comité

Le Comité fait écho à la recommandation du vérificateur voulant que le Ministère mène à bien la mise au point de son système d'information provincial[42]. Le Ministère a informé le Comité qu'il tentait d'obtenir les approbations nécessaires pour terminer la mise en œuvre du système[43].

Recommandation du Comité

Le Comité recommande ce qui suit :

7. **Le Ministère termine la mise à niveau de son système d'information de gestion pour faire en sorte que la direction et le personnel affecté aux inspections aient accès aux renseignements dont ils ont besoin pour effectuer des inspections efficaces. Le Comité demande que le Ministère fasse rapport sur la progression de la mise à niveau du système d'information et qu'il indique la date d'achèvement prévue des travaux.**

Le Comité permanent des comptes publics demande au ministère du Travail de transmettre au Greffier du Comité une réponse par écrit à ses recommandations dans les 120 jours civils suivant le dépôt du présent rapport à l'Assemblée législative.

5. Contrôle de la qualité

Au milieu de 2003, le ministère a adopté un système de contrôle de la qualité pour les rapports d'enquête de tous les bureaux de district[44]. Bon an mal an, 5 % des rapports d'enquête doivent être examinés par le coordonnateur régional du Programme. Dans toutes les régions visitées par le personnel du vérificateur, ces examens étaient faits, mais aucun compte rendu des résultats n'avait encore été établi.

Le vérificateur général a recommandé que le Ministère améliore sa documentation des demandes de paiement et des enquêtes pour que les renseignements qui y figurent soient complets et exacts.

Audiences du Comité

Le Ministère reconnaît qu'un système de gestion de qualité assure l'observation des politiques et des procédures pour garantir que la documentation est complète et exacte. Il a donc élaboré et instauré en 2003 un système de contrôle de la qualité qui prévoit la vérification de 5 % des dossiers[45].

Cette vérification a révélé que les agents s'acquittent correctement de leur tâche en général dans des domaines tels que l'observation des politiques et des procédures au cours des enquêtes, la prise de décisions relativement aux

demandes de paiement et la consignation des renseignements concernant les ordonnances d'application et le matériel connexe. Le Ministère a toutefois relevé des aspects à améliorer, notamment l'envoi en temps voulu d'un accusé de réception aux requérants et la consignation des renseignements nécessaires pour bien documenter les demandes de paiement[46].

En avril 2005, le Ministère examinera les résultats du contrôle de la qualité effectué en 2004-2005 afin de renforcer encore davantage la prestation du Programme[47].

5.1 Mesure et déclaration de l'efficacité du Programme

Le vérificateur a cherché à déterminer si le Ministère s'était doté des procédures et systèmes requis pour mesurer et déclarer l'efficacité du Programme[48]. Les critères d'évaluation convenus englobaient un ensemble de principes pour l'établissement des rapports sur le rendement. Selon ces principes, les rapports sur le rendement doivent notamment :

- se focaliser sur les quelques aspects essentiels du rendement;
- porter sur l'avenir ainsi que sur le passé;
- expliquer les risques clés, les considérations relatives à la capacité et tout autre facteur essentiel lié au rendement;
- intégrer l'information financière à celle non financière;
- présenter une information comparative;
- présenter une information crédible, interprétée fidèlement;
- préciser les fondements des jugements posés.

Le Ministère ne disposait pas, pour l'établissement des rapports sur le rendement, de systèmes conformes à ces principes. Il n'avait pas défini les aspects essentiels du rendement, ni expliqué les principaux risques du Programme et les éléments qui influent sur sa capacité. Il ne présentait de l'information que sur un critère : le pourcentage de dossiers clos dans un délai de 60 jours. Ainsi, il privilégiait la réduction du temps de traitement. Malgré sa valeur, cette mesure ne suffisait pas à informer l'Assemblée législative et le public des résultats généraux obtenus par le Programme.

Voici d'autres mesures possibles :

- les infractions les plus courantes, leur nombre, l'importance de ces infractions par secteur et les raisons de leur taux élevé;
- les activités menées par les agents afin de cibler des entreprises à haut risque et d'étendre leurs enquêtes au-delà des plaintes, et les résultats de leurs efforts;
- les mesures coercitives qui existent, leur fréquence d'application et la mesure dans laquelle elles favorisent la conformité.

Le vérificateur général a recommandé que le Ministère mette en place des indicateurs plus complets, propres à évaluer l'efficacité du Programme et à communiquer de l'information à ce sujet.

Audiences du Comité

Le Comité tient beaucoup à ce que le Ministère élabore des mesures de base de l'efficacité du Programme, qui pourront servir ultérieurement à évaluer les progrès réalisés par le Ministère dans différents domaines. Le Ministère a indiqué qu'il devrait disposer de plusieurs mesures pour évaluer l'efficacité du Programme. Néanmoins la mesure ultime de l'efficacité dans ce domaine est le respect de la Loi. Le Ministère effectuera des inspections aléatoires dans des secteurs précis pour déterminer le niveau de conformité général dans un secteur donné[49].

Le Ministère concentre actuellement ses efforts sur le secteur de la restauration. Quand il aura déterminé le niveau de conformité général dans ce secteur, il collaborera avec les travailleurs et les employeurs à l'amélioration de leurs connaissances au sujet de ce qui constitue une contravention[50]. Il fera en outre davantage d'inspections préventives dans le secteur. Il vise ainsi à améliorer les taux de conformité.

Le Ministère s'est donné comme objectif de lancer d'ici 2009 des initiatives dans les trois secteurs posant le plus grand risque[51]. Il veut s'assurer que les travailleurs et les employeurs sont au courant des contraventions émises récemment, qu'ils ont de l'information et qu'ils peuvent compter sur l'aide du Ministère. De plus, il rendra publics les taux de conformité dans le cadre d'un plan axé sur les résultats.

Le Ministère a mis sur pied un groupe de travail sur les normes d'emploi composé d'intervenants et présidé par M. Kevin Flynn, adjoint parlementaire, pour aider le Ministère à améliorer l'administration et le fonctionnement du Programme. Les commentaires reçus des 100 organisations auxquelles le Ministère s'est adressé lui permettront de déterminer s'il atteint un taux de conformité plus élevé[52].

Le Ministère vise à atteindre un taux de conformité de 80 % dans certains secteurs et un taux de satisfaction global de la clientèle de 78 % et à rendre une décision à l'égard de 80 % des demandes de paiement dans un délai de 90 jours[53].

Recommandation du Comité

Le Comité recommande ce qui suit :

8. **Le Ministère élabore des mesures de base de ses progrès sur le plan du renforcement de la conformité à la Loi, en particulier dans les secteurs à haut risque.**

Le Comité permanent des comptes publics demande au ministère du Travail de transmettre au Greffier du Comité une réponse par écrit à ses recommandations dans les 120 jours civils suivant le dépôt du présent rapport à l'Assemblée législative.

6. CONTRÔLES FINANCIERS

6.1 Fonds en fiducie

Au 31 mars 2004, le Ministère gérait un fonds en fiducie de quelque 11 millions de dollars et plus de 1 000 comptes en fiducie en activité. Plus de la moitié de ces fonds représentent des versements faits par des employeurs et détenus en fiducie pour des employés licenciés bénéficiant de droits de rappel. D'autres sommes sont détenues en fiducie en attendant le règlement des oppositions formulées par les employeurs contre les ordonnances rendues à leur égard. Le reste est composé de montants recouvrés auprès d'employeurs pour des requérants[54].

L'administration du fonds en fiducie présentait de sérieuses faiblesses sur le plan des contrôles internes, notamment l'absence de rapprochements mensuels entre les dossiers de comptabilité et les comptes en banque du Ministère pour assurer la bonne comptabilisation des entrées et sorties, et le manque de surveillance du travail fait par le personnel. Le vérificateur a également relevé de sérieuses erreurs et omissions dans la comptabilisation des sommes à l'actif du fonds et d'importants retards dans les paiements aux requérants et des non-paiements.

Depuis 1999, le Ministère a transféré environ 2,1 millions de dollars au Trésor. Environ la moitié de cette somme était composée de paiements à l'actif du fonds en fiducie qui représentaient des salaires non réclamés; l'autre moitié était composée de montants non réclamés pour des raisons semblables et qui étaient dus à des employés dans le cadre de l'ancien Fonds de protection des salaires des employé(e)s. Le Ministère n'avait pas essayé de retrouver les employés concernés en vérifiant les changements d'adresse déclarés pour les permis de conduire ou en consultant les annuaires téléphoniques locaux.

Le vérificateur général a recommandé que le Ministère examine tous les comptes en fiducie pour déterminer s'ils comportent des erreurs et des omissions, qu'il améliore les contrôles de l'administration du fonds en fiducie, qu'il adopte de meilleures méthodes pour retrouver les requérants et leur verser les sommes qui leur sont dues et qu'il charge son service de vérification interne d'examiner et de combler les écarts et d'effectuer les rapprochements nécessaires.

Audiences du Comité

Le vérificateur général s'est dit préoccupé par la façon dont le Ministère gère le fonds en fiducie. Au cours des audiences, le Ministère a décrit les mesures qu'il a prises pour remédier aux préoccupations exprimées par le vérificateur.

À la suite de la vérification, le Ministère a confié à son chef comptable et à d'autres employés affectés aux contrôles financiers la mise en œuvre de principes et de pratiques appropriés en matière de contrôle[55].

Le Ministère a fait remarquer que l'une des constatations du vérificateur concernait l'absence de rapprochement mensuel avec les comptes bancaires. La raison principale des problèmes de rapprochement est le fait que le siège social et 26 bureaux régionaux faisaient des dépôts dans le fonds en fiducie. En septembre 2004, le Ministère a mis fin à cette pratique. Actuellement, tous les dépôts sont effectués et comptabilisés au bureau principal. Le Ministère a en outre indiqué qu'il était à l'affût d'un logiciel pour alléger la charge de travail et favoriser ainsi une comptabilité plus exacte[56].

Le Ministère poursuit l'examen des opérations du fonds en fiducie dans le but d'améliorer encore davantage l'efficacité des contrôles financiers. La division de la vérification interne fera une vérification de suivi de la pertinence et de l'efficacité des contrôles du fonds en fiducie au cours de l'exercice 2005-2006, c'est-à-dire l'exercice actuel[57].

En ce qui a trait à l'incapacité de retracer les requérants, le Ministère a indiqué qu'il avait maintenant retracé 44 % d'entre eux. Maintenant, les demandes de paiement sont révisées pour y inclure différentes possibilités de contact, notamment l'adresse et le numéro de téléphone, et un message demandant aux gens d'aviser le Ministère de leurs changements d'adresse, le cas échéant[58].

Recommandations du Comité

Le Comité recommande ce qui suit :

9. **Le Ministère accélère l'examen, par son service de vérification interne, de la suffisance des contrôles internes du fonds en fiducie.**

10. **Le Ministère accélère les efforts déployés pour retracer les requérants et leur remettre les sommes qui leur sont dues.**

Le Comité permanent des comptes publics demande au ministère du Travail de transmettre au Greffier du Comité une réponse par écrit à ses recommandations dans les 120 jours civils suivant le dépôt du présent rapport à l'Assemblée législative.

7. Liste des recommandations du Comité

1. **Le Ministère élabore un protocole qui exige que les employeurs affichent sur les lieux de travail les avis d'infractions graves à la loi qu'ils reçoivent à la suite d'une inspection. Le Ministère élabore en outre des critères à l'intention des agents relativement aux conditions dans lesquelles ils doivent exiger que les employeurs affichent les avis de contravention. Les renseignements affichés sont présentés en termes simples et non techniques et sont affichés en français et dans les langues couramment utilisées dans le lieu de travail.**

2. **Le Ministère veille à ce que le nombre d'inspections préventives effectuées soit suffisant et soutenu. Le Ministère fixe des objectifs annuels pour le nombre d'inspections préventives à effectuer dans les secteurs à haut risque.**

3. **Le Ministère rend compte tous les ans de la mesure dans laquelle l'augmentation des activités d'inspection contribue à réduire les cas de non-respect de la loi, en particulier dans les secteurs à haut risque. Le Ministère multiplie les inspections préventives s'il ne constate aucune amélioration des taux de conformité.**

4. **Le Ministère termine l'élaboration des moyens de communication des infractions graves à la *Loi sur les normes d'emploi*. Le Comité invite également le Ministère à examiner de quelle façon il pourrait reconnaître de manière positive les employeurs qui respectent la Loi.**

5. **Le Ministère applique toutes les mesures coercitives dont il dispose et envisage de publier les noms des organisations qui ont fait l'objet de poursuites, en particulier dans le cas des récidivistes. Le Comité demande que le Ministère fasse rapport des résultats de l'application accrue de l'ensemble des mesures coercitives.**

6. **Le Ministère déploie ses efforts de recouvrement de manière énergique et en temps opportun en appliquant toutes les mesures coercitives et réglementaires à sa disposition, y compris les rapports aux agences d'évaluation du crédit, l'obtention de privilèges et de brefs, la saisie-arrêt de biens et le recours aux tribunaux.**

7. **Le Ministère termine la mise à niveau de son système d'information de gestion pour faire en sorte que la direction et le personnel affecté aux inspections aient accès aux renseignements dont ils ont besoin pour effectuer des inspections efficaces. Le Comité demande que le Ministère fasse rapport sur la progression de la mise à niveau du système d'information et qu'il indique la date d'achèvement prévue des travaux.**

8. **Le Ministère élabore des mesures de base de ses progrès sur le plan du renforcement de la conformité à la Loi, en particulier dans les secteurs à haut risque.**

9. **Le Ministère accélère l'examen, par son service de vérification interne, de la suffisance des contrôles internes du fonds en fiducie.**

10. **Le Ministère accélère les efforts déployés pour retracer les requérants et leur remettre les sommes qui leur sont dues.**

Notes

[1] L'article 1.1 de la *Loi sur le vérificateur général* change le titre de vérificateur provincial pour celui de vérificateur général. *Loi sur le vérificateur général*, L.R.O. 1990, c. A35.
[2] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2004* (Toronto : Le Bureau du vérificateur provincial, 2004), p. 266-267.
[3] Ibid., p. 267.
[4] Ibid., p. 267 et 269.
[5] Assemblée législative de l'Ontario, Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats (Hansard)* (3 mars 2005), P-311.
[6] Ibid.
[7] Ibid., P-312.
[8] Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, P-311.
[9] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2004*, p. 269-273.
[10] Ibid., p. 270.
[11] Ibid., pp. 271-272.
[12] Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, P-318.
[13] Ibid., P-311.
[14] Ibid., P-313.
[15] Ibid., P-316.
[16] Ibid.
[17] Ibid., P-314.
[18] Ibid., P-327.
[19] Ibid.
[20] Ibid., P-312.
[21] Ibid., P-316.
[22] Ibid., P-312.
[23] Ibid., P-320.
[24] Ibid., P-312.
[25] Ibid., P-319.
[26] Ibid., P-324.
[27] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2004*, p. 273-274.
[28] Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, P-312.
[29] Ibid.
[30] Ibid., P-324.
[31] Ibid., P-325.
[32] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2004*, p. 275-277.
[33] Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, P-322.
[34] Ibid., P-318.
[35] Ibid., P-322.
[36] Ibid., P-312.
[37] Ibid., P-325.
[38] Ibid., P-316.
[39] Ministère du Travail, correspondance, 29 mars 2005.
[40] Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, P-317.
[41] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2004*, p. 277-279.
[42] Ibid., p. 278.
[43] Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, P-313.
[44] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2004*, p. 279-280.
[45] Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, P-313.
[46] Ibid.
[47] Ibid.
[48] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 2004*, p. 280-282.
[49] Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, P-315.
[50] Ibid.
[51] Ibid., P-327.

[52] Ibid., P-315.
[53] Ibid., P-313.
[54] Bureau du vérificateur provincial, *Rapport annuel 20\4*, p. 283-285.
[55] Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats*, P-313.
[56] Ibid.
[57] Ibid., P-313 et P-314.
[58] Ibid., P-314.